



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Sistema de información web Ischool y la satisfacción de los usuarios del colegio Mi Pequeño Ruisenior periodo 2015

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
**MAGISTER EN GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN**

**AUTOR:**

Br. Alex Antonio Mendoza Díaz

**ASESOR:**

Mgtr. Freddy Aramburu García

**SECCIÓN:**

Ingeniería

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Proyectos de tecnologías de información

**PERÚ – 2015**

---

Dr. Jesús Padilla Caballero

Presidente

---

Dr. Leonidas Pando Susoni

Secretario

---

Mgtr. Freddy Aramburú García

Vocal

### **Dedicatoria**

El presente trabajo de investigación está  
dedicado a mis queridos padres, ellos son la  
inspiración diaria que me impulsa a seguir  
adelante.

### **Agradecimiento**

Agradezco a mis asesores, quienes han sabido guiarme para desarrollar mi trabajo de investigación, dándome las herramientas necesarias y compartiendo su experiencia me ayudaron a culminar con éxito una etapa más de mi vida para poder ayudar y servir a la sociedad con mis conocimientos.

## **Declaración jurada**

Yo, Alex Antonio Mendoza Díaz, estudiante del programa de Maestría en Gestión de Tecnología de Información de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 45864427, con la tesis titulada “Sistema de información web Ischool y la satisfacción de los usuarios del colegio Mi Pequeño Ruiseñor periodo 2015”.

Declaro bajo juramento que:

- 1).- La tesis es mi autoría.
- 2).- He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por lo tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3).- La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4).- Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 21 de Febrero del 2016

Alex Antonio Mendoza Díaz

45864427

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada “Sistema de información web Ischool y la satisfacción de los usuarios del colegio Mi Pequeño Ruiseñor periodo 2015”, con la finalidad de determinar de qué manera se relaciona el sistema de información web Ischool y la satisfacción de los usuarios del colegio Mi Pequeño Ruiseñor periodo 2015, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión de Tecnologías de la Información.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Alex Antonio Mendoza Díaz

## Tabla de Contenidos

Página de jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Tabla de contenidos	vii
<b>RESUMEN</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>xii</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>14</b>
Antecedentes y fundamentación científica, técnica o humanística	15
Justificación	29
Problema	30
Hipótesis	33
Objetivos	33
<b>II. MARCO METODOLÓGICO</b>	<b>36</b>
Variables	36
Operacionalización de variables	37
Metodología	38
Tipos de estudio	38
Diseño	39
Población, muestra y muestreo	40
Técnicas e instrumentos de recolección de datos	41
Métodos de análisis de datos	44
Aspectos éticos	48

<b>III. RESULTADOS</b>	<b>50</b>
Presentación de resultados descriptivos.	50
Prueba de hipótesis.	63
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	<b>69</b>
<b>V. CONCLUSIONES</b>	<b>75</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	<b>77</b>
<b>VII. REFERENCIAS</b>	<b>79</b>
<b>APÉNDICES</b>	<b>82</b>



## Lista de tablas

Tabla 1.	Operacionalización de la variable 1.	37
Tabla 2.	Operacionalización de la variable 2.	38
Tabla 3.	Frecuencias del análisis de fiabilidad de la prueba de Alpha de Cronbach	45
Tabla 4.	Prueba de homogeneidad de varianzas.	46
Tabla 5.	Rangos de coeficiente de correlación.	47
Tabla 6.	Frecuencia de la variable Sistema de información web Ischool.	50
Tabla 7.	Frecuencia de la dimensión Administración.	51
Tabla 8.	Frecuencia de la dimensión Organización.	53
Tabla 9.	Frecuencia de la dimensión Tecnología.	54
Tabla 10.	Frecuencia de la variable Satisfacción de los usuarios.	56
Tabla 11.	Frecuencia de la dimensión Expectativas.	57
Tabla 12.	Frecuencia de la dimensión Sacrificio.	59
Tabla 13.	Frecuencia de la dimensión Percepciones.	60
Tabla 14.	Contingencia entre los niveles de la evaluación del sistema de información web Ischool y la satisfacción de los usuarios.	61
Tabla 15.	Correlación de Spearman entre las variables sistema de información web Ischool y satisfacción de los usuarios.	63
Tabla 16.	Correlación de Spearman entre la dimensión administración y la variable satisfacción de los usuarios.	64
Tabla 17.	Correlación de Spearman entre la dimensión organización y la variable satisfacción de los usuarios.	66
Tabla 18.	Correlación de Spearman entre la dimensión tecnología y la variable satisfacción de los usuarios.	67

## Lista de figuras

Figura 1.	Componentes de un sistema de información.	22
Figura 2.	Dimensiones de los sistemas de información.	25
Figura 3.	Esquema de estudio de investigación.	39
Figura 4.	Frecuencias de la variable Sistema de información web Ischool.	51
Figura 5.	Frecuencias de la dimensión Administración.	52
Figura 6.	Frecuencias de la dimensión Organización.	54
Figura 7.	Frecuencias de la dimensión Tecnología.	55
Figura 8.	Frecuencias de la variable Satisfacción de los usuarios.	57
Figura 9.	Frecuencias de la dimensión Expectativas.	58
Figura 10.	Frecuencias de la dimensión Sacrificio.	60
Figura 11.	Frecuencias de la dimensión Percepciones.	61
Figura 12.	Nivel del impacto del sistema de información web Ischool en la satisfacción de los usuarios.	62

## Resumen

El estudio de investigación presentado se realizó para determinar una posible relación entre el sistema de información web Ischool y la satisfacción de los usuarios del colegio Mi Pequeño Ruiseñor periodo 2015, por lo tanto es una investigación de tipo descriptiva o correlacional de diseño no experimental del tipo transversal.

En la investigación se utilizó una población de 130 usuarios del sistema del tipo “apoderado o padre de familia”, de los cuáles se seleccionaron 98 usuarios como muestra al aplicar una fórmula para poblaciones finitas que menciona Rodríguez y se aplicó un muestreo probabilístico del tipo aleatorio simple debido a que toda la población tiene las mismas características para su selección; en la recolección de la información se aplicaron dos encuestas conformadas por 11 ítems cada una, utilizando la escala de Likert cuyos niveles son: (a) Totalmente de acuerdo, (b) De acuerdo, (c) Indiferente, (d) En desacuerdo y (e) Totalmente en desacuerdo.

Posteriormente para el análisis estadístico de los datos se realizó tablas de frecuencias y porcentajes representados por gráficos en barras; para la prueba de hipótesis general, el coeficiente de correlación de Spearman fue de  $R_s = 0.243$  con valor de significancia de  $p = 0.016$ , lo cual determinó la existencia de una relación positiva baja entre las variables sistema de información web Ischool y satisfacción de los usuarios.

***Palabras clave:*** Educación, sistema de información, satisfacción de los usuarios.

## Abstract

This research study presented was conducted to determine a possible relation between Ischool web information system and user satisfaction of school Mi Pequeño Ruiseñor at period 2015, thus being an investigation descriptive or correlational of design non experimental type transversal.

A population of 130 users of the system of type "parent or tutor" was used in the investigation, of which 98 users were selected as sample across applying a formula for finite populations mentioned by Rodriguez and probabilistic sampling was used simple random because that all users of the population have the same characteristics; in collection of information was done through 2 surveys made up of 11 items each, using a Likert scale whose levels are: (a) Strongly Agree, (b) Agree, (c) Indifferent, (d) Disagree and (e) Strongly disagree.

Subsequently for statistical analysis of the data was used a frequency tables and graphics percentage by bars; for general hypothesis test, the Spearman correlation coefficient was  $R_s = 0.243$  with significance value of  $p = 0.016$ , which established the existence of a low positive relationship between the variables Ischool web information system and user satisfaction.

**Keywords:** *Education, information system, user satisfaction.*